
UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Semester Kedua
Sidang Akademik 2000/2001

Februari/Mac 2001

AMP 345 - Pengurusan Jualan

Masa : 3 jam

ARAHAN

Sila pastikan bahawa kertas peperiksaan ini mengandungi **DUA BELAS** muka swat bercetak sebelum **anda** memulakan peperiksaan.

Jawab **EMPAT** soalan. Soalan daripada Bahagian A adalah **WAJIB**. Pilih **TIGA** (3) soalan daripada Bahagian B. Jawapan hendaklah ditandakan dalam borang OMR dengan menggunakan **pensel** 2B. Jawapan yang **salah** akan ditolak 0.25 markah and 0 markah untuk soalan yang tidak dijawab.

KERTAS SOALAN BAGI BAHAGIAN A TIDAK BOLEH DI BAWA KELUAR DARI DEWAN PEPERIKSAAN. PASTIKAN ANDA MENULIS A N G K A GILIRAN.

Bahagian A : (WAJIB)

Soalan 1

1. Seorang jurujual yang berkata, ***“Sepertimana yang saya huraikan tadi, kami mempunyai dua kaedah pembiayaan; kaedah manakah yang anda lebih sukai?”***, sedang menggunakan kaedah penutupan (closing methods):
 - (a) rundingan masalah tunggal.
 - (b) konsesi khas.
 - (c) penutupan pilihan terhad.
 - (d) penutupan rayuan langsung.
 - (e) penutupan penafian langsung.
2. Antara penyata dibawah, penyata manakah benar?
 - (a) Suatu penutupan percubaan kedua **mungkin** dianggapkan sebagai kejurujualan tekanan (pressure selling).
 - (b) **Jualan** boleh dihilangkan oleh sebab percubaan penutup yang terlalu awal atau **terlalu** lewat.
 - (c) Tanda pembelian **bukan** lisan lebih **mudah** dikenalpastikan berbanding tanda lisan.
 - (d) Andaian (assumption) dan penutupan percubaan **amat** berbeza.
 - (e) Bukan semua **di atas**.
3. Kesemua penyata di bawah merupakan kaedah kejurujualan **saranan** (suggestion selling) yang **sesuai** kecuali:
 - (a) mencadangkan item barn.
 - (b) mencadangkan kuantiti yang lebih besar.
 - (c) mencadangkan item yang berkaitan (related items).
 - (d) mencadangkan opsyen kos **rendah**.
 - (e) mencadangkan barangan yang lebih **berkualiti**.
4. Selepas menutup sesuatu jualan, seseorang jurujual **patut** melakukan kesemua di bawah **kecuali**:
 - (a) meminta nama prospek **baru** (referrals).
 - (b) menghuraikan **tentang kepuasaan** yang akan dinikmati dengan pemilikan **produk**.
 - (c) **mengucapkan** tahniah kepada pelanggan kerana telah membuat **sesuatu** keputusan yang baik.
 - (d) memulakan **perbualan umum** dengan pelanggan.

5. Suatu kelebihan utama panggilan telefon berbanding perhubungan tulisan ialah:
- (a) ia melibatkan masa yang kurang.
 - (b) ia menawarkan spontaniti (spontaneity).
 - (c) ia melibatkan komunikasi dua hala.
 - (d) pembeli merupakan **audiens** tawanan (captive audience).
 - (e) kesemua jawapan di atas.
6. Aduan pelanggan **patut** diperhatikan oleh jurujual sebagai:
- (a) suatu sumber maklumat penting dan **peluang** untuk membuktikan komitmen firma kepada perkhidmatannya.
 - (b) suatu masalah jangka pendek yang tidak **patut** dilihat sebagai suatu kebimbangan utama.
 - (c) suatu masalah jangka panjang yang akan **memerlukan** perhatian **pada** masa akan datang.
 - (d) suatu masalah yang **mungkin** mempunyai impak negatif ke **atas** pendapatan jurujual.
 - (e) kesemua jawapan di atas.
7. Kajian telah menunjukkan bahawa pelanggan yang tidak **puas hati**:
- (a) biasanya mengadu dengan **nota atau surat bertulis**.
 - (b) biasanya melakukan aduan lisan.
 - (c) biasanya **mempertimbangkan tindakan undang-undang**.
 - (d) lazimnya tidak membuat **aduan**.
 - (e) **hanya dua daripada** (a), (b) dan (c) **betul**.
8. Suatu **keburukan** pengorganisasian jualan staf dan lini (line and staff sales organization) ialah:
- (a) ia tidak dapat **digunakan** oleh **firma** yang **menjualkan produknya** kepada pelanggan yang berbeza.
 - (b) **amat sukar untuk** mengasingkan **aktiviti operasi dan** aktiviti perancangan.
 - (c) masalah **mungkin** akan **timbul** bila eksekutif staf mengambil **alih** autoriti lini dan tidak **lagi bertindak** sebagai penasihat **sahaja**.
 - (d) jangkaun kawalan (span of control) biasanya **terlalu** besar.
 - (e) ia menghalang **kegunaan pembahagian buruh**.
9. Penghadan terbesar sesebuah organisasi jualan yang dibentuk berdasarkan geografi ialah:
- (a) **sukar** untuk mengwujudkan wilayah jualan.
 - (b) ia merupakan jenis organisasi kos tinggi.
 - (c) jurujual **mungkin** tidak mempunyai kemahiran yang diperlukan bagi semua produk yang jualkan.
 - (d) pelanggan besar tidak dapat dilayankan dengan baik.
 - (e) firma perlu mengwujudkan jawatan eksekutif jualan wilayah.

10. Pengurusan **patut** mengambil pemohon yang melebihi bilangan jawatan kosong yang **ada** kerana:
- (a) kadar **pusing** ganti semakin menirigkat.
 - (b) kos latihan **penyelian** semakin meningkat.
 - (c) proses **ini** mengurangkan bilangan pemohon yang tertinggal untuk pesaing mengambii.
 - (d) tindakan **ini** akan memaksimumkan peluang untuk mencari orang yang paling sesuai **bagi** sesuatu jawatan.
 - (e) kesemua jawapan di **atas** salah.
11. Salah satu **ciri** pengambilan jurujual dari firma bukan pesaing adalah:
- (a) kemungkinan mereka telah membuktikan kebolehan jualan mereka.
 - (b) **sumber ini** tidak akan memusuhi firma lain.
 - (c) **ia kurang** beretika untuk **menggunakan** sumber **ini**.
 - (d) sumber **ini** tidak melibatkan sebarang perbelanjaan pengambilan.
 - (e) mereka **tidak** memerlukan **sebarang** latihan.
12. Kebarangkalian pengambilan jurujual yang kurang berkesan akan meningkat bila sesuatu firma memilih **dari**:
- (a) suatu kumpulan pemohon yang besar.
 - (b) **kakitangan** yang **sedang** berkhidmat dalam firma.
 - (c) **pasukan** jualan bersaing.
 - (d) **suatu kumpulan** pemohon yang **kecil**.
 - (e) kumpulan orang yang lebih tua yang telah **lama** terlibat dalam kejurujualan.
13. Borang permohonan yang pendek adalah:
- (a) **amat** sesuai dalam pembentukan sesuatu huraian **kerja**.
 - (b) lazim **digunakan sebagai pengganti temuduga terarah** yang **lebih panjang**.
 - (c) kemungkinan digunakan sebagai suatu **alatan** tapisan **permulaan**.
 - (d) sesuatu **alatan** yang baik **bagi** menentukan kelayakan pengambilan.
 - (e) biasanya sumber utama maklumat peribadi seseorang pemohon.
14. **Alatan** pemilihan jualan (sales selection tools) yang **digunakan** dengan paling **luas** ialah:
- (a) **borang permohonan panjang**.
 - (b) temuduga peribadi.
 - (c) penyemakan dengan **rujukan** (reference check).
 - (d) ujian psikologi.
 - (e) pemeriksaan **fisikal**.

15. Penyata yang menghuraikan proses sosialisasi dengan paling tepat adalah:
- (a) menanamkan dalam pekerja **baru** nilai dan sikap pekerja dalam firma selepas **keenam** bulan pertama pekerja bar-u dilantik.
 - (b) menggalakkan pekerja **baru** mengambil bahagian dalam temasya **firma**, permainan besbol dan kutipan **wang** untuk organisasi dermawan.
 - (c) **suatu** proses **dua** peringkat yang mengasimilasikan pekerja **baru** melalui latihan, makluman, pengalaman dan perhatian peribadi.
 - (d) suatu proses yang hanya menekankan **maklumat positif tentang** peluang pekerjaan dibentangkan.
 - (e) kesemua jawapan di **atas**.
16. Antara penyata di bawah, penyata manakah tidak benar?
- (a) Penemuduga tidak **perlu** member-i butir-butir terperinci kerja semasa membuat penawaran kerana rekrut sudah mengetahuinya.
 - (b) Jangan membuat sebarang janji kepada **rekrut** yang **mungkin** tidak dapat dipenuhi.
 - (c) Membenarkan rekrut bercakap semasa proses penawaran kerja.
 - (d) **Suatu** kesilapan yang besar **ialah terlalu menjualkan sesuatu** jawatan.
 - (e) **Pertanyaan seperti** “Adakah anda berminat bekerja dengan firma kami?” boleh ditanya semasa proses penawaran.
17. Kesemua penyata di bawah adalah **benar kecuali**:
- (a) biasanya tawaran kerja dilakukan melalui **surat** dan disusuli dengan panggilan telefon untuk memperoleh jawapan daripada **penerima tawaran**.
 - (b) **surat tawaran** boleh dianggapkan sebagai suatu kontrak dan oleh itu mesti disediakan dengan telitinya.
 - (c) sedikit rundingan atau konsesi **mungkin** dipersetujui semasa berbincang dengan **rekrut**.
 - (d) sesetengah **pengurus** lebih suka membuat tawaran sendiri.
 - (e) **pengurus** mesti kelihatan **benar-benar ingin** mengambil **orang** berkenaan.
18. **Suatu** kelebihan program latihan jualan berpusat **ialah**:
- (a) terdapat lebih **banyak personel** latihan yang berkebolehan di ibu pejabat berbanding program terpencar (decentralized programs).
 - (b) kosnya lebih **rendah berbanding** program **terpencar**.
 - (c) terdapat masalah pentadbiran yang kurang di ibu pejabat berbanding program di **cawangan**.
 - (d) **pengurus** cawangan **merupakan jurulatih** yang baik berbanding personel di ibu pejabat.
 - (e) kesemua jawapan di **atas** salah.

19. Kesemua **penyata** di bawah merupakan suatu objektif program latihan jualan, kecuali:
- (a) untuk menilai prestasi jualan jurujual di lapangan.
 - (b) untuk membina keyakinan jurujual supaya mereka dapat melakukan tugas mereka dengan baik nanti.
 - (c) untuk mengurangkan kos kejurujualan.
 - (d) untuk menunjukkan jurujual bagaimana untuk **mengurus** masa mereka.
 - (e) untuk menunjukkan jurujual bagaimana untuk menservis akaun mereka.
20. Antara penyata di bawah, penyata manakah merupakan **penentu** utama sama ada jurujual akan bekerjasama dengan usaha pasukan kejurujualan?
- (a) Insentif bukan kewangan.
 - (b) Kepercayaan dalam matlamat **pasukan**.
 - (c) **Jangkaan** kumpulan setaraf (peer expectations).
 - (d) **Insentif** kewangan.
 - (e) Bukan kesemua di **atas**.
21. Sifat unik kerja jualan **dari** perspektif seseorang jurujual ialah:
- (a) jurujual **hanya** melayani pelanggan yang **bersopan santun dan baik hati**.
 - (b) jurujual merasa **hampa** setiap **kali sesuatu** jualan berjaya ditutup.
 - (c) jurujual **menghabiskan sebahagian** besar masanya sendiri.
 - (d) menerima sokongan yang kerap daripada pemimpin dan rakan **setaraf**.
 - (e) **berjaya** menutupkan setiap **panggilan** jualan.
22. Menggunakan _____ sebagai jurulatih jualan berfaedah **kerana** mereka **mempunyai pengalaman** yang **berjaya** dan oleh **itu** percakapan mereka akan membawa **autoriti** yang lebih.
- (a) jurulatih staf firma dalam jawatan jualan.
 - (b) pakar latihan luaran.
 - (c) eksekutif **lini dalam jabatan jualan**.
 - (d) jurulatih dari jabatan personel.
 - (e) **kumpulan rujukan** pelatih.
23. **Punca** utama pendataran (plateauing) **jurujual** ialah:
- (a) **kebosanan** (boredom)
 - (b) berpuashati dengan tingkat pendapatannya.
 - (c) kekurangan **laluan** kerjaya yang jelas (lack of clear career path).
 - (d) "burnout"
 - (e) bukan kesemua di **atas**.

24. Penyata manakah merupakan takrifan motivasi yang terbaik?
- (a) Kelakuan adalah konsisten dengan sikap.
 - (b) Melakukan sesuatu yang **memuaskan anda**.
 - (c) Keinginan untuk menghabiskan **usaha bagi** memenuhi sesuatu keperluan.
 - (d) Reaksi **anda** terhadap **konflik** peranan dan ambiguiti peranan.
 - (e) Mencapai matlamat yang ditetapkan untuk sendiri.
25. Dari perspektif jurujual, plan **pampasan** patut:
- (a) berekonomi
 - (b) menjamin layanan yang bersesuaian kepada pelanggan.
 - (c) adil
 - (d) mengawal **aktiviti** jurujual.
 - (e) menarik dan menyimpan kakitangan yang cekap.
26. Faedah sampingan yang dibayar dengan **luas** sekali **ialah**:
- (a) perkongsian keuntungan.
 - (b) **keupayaanjangkapendek**
 - (c) plan pembelian saham
 - (d) **insuran perubatan**.
 - (e) insuran nyawa.
27. **Sesuatu plan pampasan jualan** yang melibatkan **gabungan** gaji dan komisyen ke **atas** jualan bersih adalah popular kerana:
- (a) **ia menyediakan** jurujual dengan **lebih keselamatan berbanding** plan lain.
 - (b) **ia** menawarkan sesetengah faedah plan gaji disamping mempunyai ciri fleksibiliti **dan** insentif komisyen.
 - (c) **ia** merupakan plan kos yang terendah.
 - (d) **ia menyediakan** insentif yang **lebih berbanding** plan lain
 - (e) **ia** member-i pengurusan darjah kawalan yang tertinggi terhadap jurujual.
28. Dalam plan **pampasan pasukan jualan**, suatu contoh **pampasan bukan** kewangan ialah:
- (a) **pembayaran** gaji.
 - (b) **cuti** ditaja.
 - (c) **penyeliaan lapangan**.
 - (d) bonus **tunai** Krismas.
 - (e) pejabat berhawa **dingin**.

29. Penyeliaan berlebihan (oversupervising) ke **atas** sesuatu pasukan jualan akan:
- (a) menyebabkan seseorang **pengurus** jualan tidak mengetahui **apa** yang sedang berlaku di lapangan.
 - (b) mengurangkan kos penyeliaan.
 - (c) dibencikan oleh jurujual yang berkaliber tinggi dan yang memerlukan penyeliaan minimum..
 - (d) meninggalkan jurujual **baru** dengan perasaan bahawa bos mereka tidak mengetahui atau **peduli apa** yang sedang berlaku.
 - (e) bukan kesemua jawapan di **atas**.
30. Antara penyata di bawah, penyata manakah merupakan **cara** yang paling baik untuk menggalakkan “morale” seseorang jurujual?
- (a) Menaikkan pangkat jurujual ke jawatan penyelia jualan.
 - (b) Mengintegrasikan matlamat peribadi jut-ujual dengan matlamat firma.
 - (c) Member-i jurujual suatu kawasan yang lebih luas.
 - (d) Membayar orang berkenaan gaji semata (straight salary).
 - (e) Jangan melibatkan **diri** dalam masalah peribadi kewangan atau kesihatan jurujual.
31. Kebudayaan korporat (corporate culture):
- (a) mempengaruhi kelakuan eksekutif korporat **khasnya**.
 - (b) ditentukan terutamanya oleh jurujual.
 - (c) **menghuraikan norma kelakuan** pengurusan.
 - (d) tidak mempengaruhi pemasaran dan jualan.
 - (e) tidak **menyumbangkan** kepada prestasi jurujual.
32. Kesemua di bawah merupakan kelakuan pemimpin transformasi kecuali:
- (a) pengawasan kemajuan (monitoring progress)
 - (b) mencabar keadaan yang sedia **ada** (status quo)
 - (c) menjadikan “role model”
 - (d) melahirkan sesuatu **visi** (vision)
33. Antara polisi di bawah, polisi manakah yang paling tidak sesuai untuk menguruskan jurujual yang lebih tua?
- (a) Mengecilkan saiz wilayah mereka
 - (b) Mengurangkan **beban** kerja mereka.
 - (c) Melibatkan mereka dalam latihan jurujual baru.
 - (d) Mengurangkan amaun perjalanan berkaitan dengan **kerja** mereka.
 - (e) Menggalakkan atau menekankan mereka supaya mengambil persaraan awal.

34. Kuota jualan yang digunakan dengan luas sekali ialah sesuatu yang berdasarkan:
- (a) perbelanjaan kejuruan **ualan**.
 - (b) volum jualan.
 - (c) aktiviti kejurujualan mubaligh (missionary selling activities)
 - (d) margin kasar (gross margin)
 - (e) **keuntungan** bersih (net profit).
35. Kod etika bertulis:
- (a) adalah sesuatu bahagian penting dalam pembentukan suatu suasana beretika.
 - (b) sering ditemui dalam kebanyakan firma.
 - (c) boleh ditukarkan menjadi undang-undang dengan mendaftarkannya dengan pihak berkenaan.
 - (d) kesemua jawapan di **atas**.
 - (e) bukan kesemua jawapan di **atas**.
36. Undang-undang **tentang** tempoh bertenang (cooling-off period) mempunyai pengaruh terbesar ke **atas**:
- (a) **pengiklanan** yang mengelirukan.
 - (b) pembungkusan dan pelabelan tipuan.
 - (c) **diskriminasi** harga.
 - (d) kejurujualan "**pintu** ke **pintu**" (door-to-door selling).
 - (e) kegunaan rasuah dan keraiaan yang berlebihan.
37. Antara penyata **di** bawah, **penyata** manakah **benar**?
- (a) Jurujual **kini** tidak **lagi** mengamalkan falsafah "caveat emptor" (let the buyer beware).
 - (b) Agak sukar **untuk** bertindak secara beretika bila jualan dan **untung** semakin meningkat.
 - (c) Etika tidak **ada** hubungan dengan piawai kelakuan moral.
 - (d) Pendekatan jangka panjang tidak dapat menyelesaikan **soal** etika semasa yang timbul **pada** setiap **hari**.
 - (e) Kod etika bertulis **patut** dielakkan oleh sebab ia mengakibatkan pasukan jualan menjadi infleksibel.
38. Untuk menilai produktiviti jurujual, kemungkinan besar pengurusan akan memerlukan:
- (a) suatu program latihan jualan yang baik.
 - (b) suatu plan **pampasan** gaji yang baik.
 - (c) suatu plan kuota jualan yang baik.
 - (d) sistem pemilihan pasukan jualan yang baik.
 - (e) struktur organisasi jualan yang baik.

39. Tujuan utama temuduga tidak terarah(nondirected interview) adalah:
- (a) untuk **menggalakkan** pemohon **bercakap tentang** dirinya.
 - (b) untuk menyiasat secara mendalam **tentang** pengalaman berkerja pemohon.
 - (c) untuk melihat bagaimana pemohon bertindak di bawah tekanan.
 - (d) untuk menyediakan **piawaian** perbandingan dengan pemohon lain.
 - (e) untuk membantu sesuatu firma yang mempunyai penemuduga yang kurang berpengalaman.
40. Bila sesuatu jawatan jualan memerlukan seorang jurujual berpindah ke bandar yang lain, faedah yang manakah **mungkin** tidak akan dibiayai oleh firma?
- (a) Perbelanjaan **perpindahan**.memberikan jurujual wang pendahuluan untuk membiayai perbelanjaan perpindahan.
 - (b) Meminta jurujual **baru** menyewa sebuah **rumah** untuk beberapa tahun sebelum membeli rumahnya **sendiri**.
 - (c) Membayar perbelanjaan **bagi** keluarga jurujual menginap di hotel **bagi** sesuatu tempoh pendek sehingga perumahan yang bersesuaian dapat dicari.
 - (d) Membantu mengaturkan pinjaman perumahan untuk jurujual **baru**.

[40 markah]

Bahagian B : (Jawab TIGA (3) Soalan)

Soalan 2

- (a) Anda menjual kek muffin (muffin) yang dibuat di rumah kepada warung kopi, pasar makanan dan stor kedai istimewa lain. Anda telah berjanji akan menghantar satu pesanan besar kepada pelanggan bagi satu majlis khas yang dianjurkan oleh firmanya. Akan tetapi anda telah dimaklumkan bahawa anda tidak dapat memperoleh bahan mentah yang mencukupi untuk memenuhi pesanan tersebut.

- i) Apakah anda akan memberitahu pelanggan anda?
- ii) Sarankan penyelesaian kepada pelanggan anda.

[8 markah]

- (b) Sebagai seorang pengurus jualan, anda telah diminta memperakukan seorang untuk jawatan pengurus jualan dengan sebuah firma bukan saingan. Terdapat beberapa orang calon yang berkelayakan untuk jawatan tersebut, tetapi anda keberatan melepaskan mereka kepada firma lain. Jawatan tersebut merupakan satu kemajuan bagi mereka dan kemungkinan besar mereka tidak akan dapat mencapai kemajuan yang sama dalam firma anda.

- i) Adakah anda akan memaklumi mereka tentang jawatan ini?
- ii) Adakah anda akan memperakukan mereka kepada firma lain?
(Berikan hujah-hujah untuk menyokong jawapan anda).

[12 markah]

Soalan 3

Program latihan yang berjaya melibatkan 4 fasa. Kenalpastikan setiap fasa dan bincangkan secara terperinci.

[20 markah]

Soalan 4

- (a) Sepertimana yang kita ketahui, keperluan jurujual berubah bila mereka bertambah maju dalam kerjaya mereka. Nyatakan empat (4) peringkat kerjaya yang dialami oleh jurujual dan huraikannya.

[8 markah]

- (b) Berikan takrifan jurujual mendatar (plateaued salespeople)? Kenapakah seseorang jurujual yang cemerlang boleh menjadi mendatar (plateaued)? Sebagai seorang pengurus jualan, apakah tindakan yang boleh diambil untuk menghadapi masalah ini?

[12 markah]

Soalan 5

- (a) Apakah objektif plan pampasan dari **perspektif** seseorang jurujual? Huraikan.

[9 markah]

- (b) Bincangkan kebaikan dan keburukan rancangan komisyen semata (straight commission plan)?

[11 markah]

Soalan 6

- (a) Bandingkan dan bezakan **antara motif pembelian emosional dan motif pembelian rasional**. Berikan satu contoh **bagi** setiap motif pembelian di **atas**.

[1.0 markah]

- (b) Berdasarkan tayangan video **“Alta Dena Certified Dairy”**, terangkan langkah-langkah yang digunakan **oleh** Kim Ferdanez untuk membina perkongsian jangka panjang dengan pelanggannya?

[10 markah]

• 0000000 •